



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ความแตกต่างของคุณสมบัติที่พิจารณาในการรับสมัครเข้าทำงาน ของสายอาชีพธุรกิจ*

ปิยะพร ปานเฟื่อง

¹สาขาวิชา ภาษาอังกฤษธุรกิจ สังกัด มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
e-mail : Piyapornpanfueng.1997@gmail.com

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้คือ 1.) โดยเน้นศึกษาความแตกต่างของคุณสมบัติที่พิจารณาในการรับสมัครเข้าทำงานของสายอาชีพต่างๆ แต่ละด้าน เช่น พนักงานต้อนรับในโรงแรม การตลาด การจัดซื้อ การบริการลูกค้า ทรัพยากรมนุษย์ การศึกษาสำรวจจากประกาศรับสมัครงานโฆษณางานทั้งหมด 50 รายการในเว็บไซต์ <https://th.jobsdb.com/th/th> ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม – 31 สิงหาคม 2561 ผลการวิจัยพบว่า 1. ความแตกต่างของคุณสมบัติที่พิจารณาในการรับสมัครเข้าทำงานของสายอาชีพต่างๆ เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า คุณสมบัติด้านเพศไม่มีความแตกต่างกันมากและไม่จำกัดเพศในการพิจารณารับเข้าทำงานพบมากที่สุด การศึกษาพบว่าทุกสายอาชีพนั้นต้องการรับพนักงานซึ่งวุฒิการศึกษาไม่ต่ำปริญญาตรี และมีมัธยมศึกษาพบน้อยที่สุด ส่วนเพิ่มเติม คือ ประสบการณ์ทำงานอย่างน้อย 1 ปี ขึ้นไป ภาษาที่ต้องการมากที่สุดคือภาษาอังกฤษ เนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักที่ใช้ติดต่อสื่อสารกัน และมีความสามารถในการใช้ภาษาไทยได้ดี ยังพบอีกว่า ทักษะด้านภาษาที่สามมีความสำคัญ เช่น ภาษาจีน และ ภาษาญี่ปุ่น ดังนั้นเมื่อพิจารณาการใช้ทักษะด้านภาษาที่ 3 ภาษาจีน พบว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีความจำเป็นต้องทักษะด้านพูด การกล่าวคำทักทายลูกค้าด้วยคำพูดสื่อสารที่เข้าใจง่าย ถัดไป คือ ความสามารถทักษะในการใช้โปรแกรม และความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์มีความต้องการมากที่สุดคือ MS Excel และ MS Office รองลงมา Power point ส่วนความสามารถในการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์และการจัดการเว็บไซต์พบน้อยที่สุดคือ e-mail

ดังนั้นผลการวิเคราะห์บุคลิกภาพที่มีความสำคัญต่องานด้านอาชีพธุรกิจ คือ 1) การทำงานเป็นทีม และ 2) ความรับผิดชอบต่อหน้าที่และการจัดการเวลา ส่วนทักษะเพิ่มเติมที่เหลือคือ 3) การมีใจรักยินดีในการบริการ และ 4) เรียนรู้งานได้ไว และ ทักษะบุคลิกภาพที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ดีรองลงมาพบน้อยที่สุดคือ และ 5) การทำงานเป็นกะ หรือทำล่วงเวลายืดหยุ่นได้ และ 6) ทักษะที่พบน้อยสุด คือ มีระเบียบวินัยทำงานตรงเวลา

คำสำคัญ : ประกาศรับสมัครงานโฆษณางาน, คุณสมบัติลักษณะของงานด้านธุรกิจการบริการ

*บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยในรายวิชาศึกษาเอกเทศ(ENL4911)ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีการศึกษา 2561



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

This research aims to study The difference in qualification considered in the recruitment of business career related to customer service, marketing, procurement, human resources and hotel receptionist. A survey of job advertisements for all 50 jobs on <https://th.jobsdb.com/th/th> in the period between 1 of July and 31 of August . The results showed that most require not specified sex and females rather than males . Minimum Bachelor's Degree and at least 1 year of work experience. The most preferred language is English. Because English is the main language used to communicate. The most common is finding that third language skills are important, such as Chinese and Japanese. it was found that hotel receptionists needed speech skills. Greeting the customer with easy-to-follow communication. And the ability to use the computer is the most demand is MS Excel , MS Office and Power point, the ability to communicate electronically and manage the site is minimal e-mail.

Therefore, the results of personality analysis that are important for many jobs and occupations .The most common occupations in business are the following:1)Teamwork and 2) highly responsible and work completed by a specified time 3) strong service-minded and Willing to work 4) good personality skills. 5) Able to work on shift and work overtime 6) disciplined and Punctual.

Keywords : job advertisement, qualification , business service



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทนำ

ในปัจจุบันนี้ความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและธุรกิจเติบโตมากขึ้นในยุคศตวรรษที่ 21 เศรษฐกิจการท่องเที่ยวเป็นหลักสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจประเทศไทยนับเป็นความเกี่ยวเนื่องโดยตรงกับองค์กรธุรกิจประเทศไทย และนักท่องเที่ยวต่างชาติ นับเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในคุณภาพการบริการ สร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติทางด้านคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพ นับเป็นโอกาสของธุรกิจโรงแรมที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

โรงแรม คือ การให้บริการในช่วงสั้นๆ ซึ่งให้บริการทางด้านห้องพัก เครื่องดื่ม อาหาร และความบันเทิง แต่ละโรงแรมจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างกันออกไป เช่น โรงแรมเป็นโรงแรมเดียวในประเทศไทยที่มีสวนน้ำและสวนสนุกเป็นของตัวเองคือจุดต่างที่เราสร้างขึ้น เพราะในปัจจุบันมีโรงแรมที่จัดตั้งขึ้นใหม่มากมายตามหัวเมืองใหญ่ๆ โดยแต่ละโรงแรมจะต้องมีกลยุทธ์ที่จะสร้างความแตกต่างให้ตนเอง เช่น การตกแต่งแบบทันสมัยหรือแบบร่วมสมัย ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของโรงแรมนั้นๆ ซึ่งไม่มีแบบแผนที่ตายตัวตามหลักสากล แต่หลักสากลที่กำหนดมาตรฐานในการให้บริการและมาตรฐานความปลอดภัยไว้ ซึ่งจะมีหน่วยงานกลาง (หน่วยงานของรัฐ) ที่ถูกจัดตั้งขึ้นมาในการตรวจสอบการให้บริการและความปลอดภัยของโรงแรม

ในการด้านการตลาดนับว่ามีความเกี่ยวเนื่องโดยตรงกับธุรกิจโรงแรมที่พัก สิ่งอำนวยความสะดวกห้องจัดเลี้ยงหัวใจหลักสำคัญของการดำเนินธุรกิจ คือ 'บุคลากร' นับเป็นทรัพยากรที่สำคัญ หากพนักงานมีสุขภาพดีมีความสุขต่อสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานดี และมีความเต็มใจยินดีกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าย่อมส่งผลให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและสร้างความสามัคคีในองค์กรให้อยู่ดำเนินได้ในต่อไป เป้าหมายหลักของงานบริการคือ การทำให้ลูกค้ามีความสุข เพราะฉะนั้นง่ายหรือยากขึ้นอยู่กับตัวเรา และเทคนิคการรับมือเมื่อลูกค้าไม่พอใจในการบริการ

การศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชลลดา มงคลวนิช ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะด้านความพร้อมและความเต็มใจในการบริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความเอาใจใส่ในการบริการ ตามลำดับ

ทางคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตระหนักถึงความสำคัญและเห็นว่าผู้เรียนเอกอังกฤษธุรกิจส่วนใหญ่สนใจในงานด้านการบริการ ซึ่งส่วนใหญ่จะทำงานบริการหลังจากจบการศึกษาและส่งเสริมมุ่งเน้นการพัฒนาด้านภาษาอังกฤษ เช่น ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม ภาษาอังกฤษการบิน ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว และ ภาษาอังกฤษเพื่อการตลาดและประชาสัมพันธ์ ซึ่งจะทำให้นักศึกษาได้ใช้ความรู้ ความสามารถภาษาอังกฤษที่เรียนมาได้มากที่สุด

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ดังนั้น ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาคุณสมบัติ และขอข่ายหน้าที่ปรากฏบนเว็บไซต์ <https://th.jobsdb.com/th/th> โดยมีเป้าหมาย

1. โดยเน้นศึกษาความแตกต่างของคุณสมบัติที่พิจารณาในการรับสมัครเข้าทำงานของสายอาชีพต่างๆ แต่ละด้าน เช่น พนักงานต้อนรับในโรงแรม การตลาด การจัดซื้อ การบริการลูกค้า ทรัพยากรมนุษย์ มีความแตกต่างกันอย่างไร



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. โดยเน้นศึกษาความแตกต่างของคุณสมบัติที่พิจารณาในการรับสมัครเข้าทำงานของสายอาชีพต่างๆ แต่ละด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจประกาศโฆษณาสมัครงานตามประเภทอุตสาหกรรมต่างๆ ในเว็บไซต์ประกาศรับสมัครงาน <https://th.jobsdb.com/th/th> จำนวน 50 ในช่วงเดือนกรกฎาคมถึงเดือนสิงหาคม แบ่งเป็น 5 สายอาชีพทางธุรกิจ ได้แก่ พนักงานต้อนรับในโรงแรม การตลาด การจัดซื้อ การบริการลูกค้า ทรัพยากรมนุษย์

ผลการศึกษา

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบ คุณสมบัติลักษณะสำคัญสายอาชีพด้านการบริการลูกค้า ได้แก่ พนักงานต้อนรับ การตลาด การจัดซื้อ การบริการลูกค้าสัมพันธ์ ทรัพยากรบุคคล โดยสำรวจจากโฆษณาประกาศในเว็บไซต์ประกาศรับสมัครงาน <https://th.jobsdb.com/th/th> ได้ผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบคุณสมบัติลักษณะสำคัญด้านทักษะทางคอมพิวเตอร์

โปรแกรมคอมพิวเตอร์	พนักงานต้อนรับในโรงแรม (10 ประกาศ)	การตลาด (10 ประกาศ)	การจัดซื้อ (10 ประกาศ)	การบริการลูกค้า (10 ประกาศ)	ทรัพยากรมนุษย์ (10 ประกาศ)
Word	4	4	4	4	5
Excel	4	4	4	4	5
Power point	2	4	4	3	5
E-mail	0	1	0	3	1

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 1 พบว่า ความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์งานด้านทรัพยากรมนุษย์หรือฝ่ายบุคคลพบมากที่สุดเนื่องจากเป็นงานที่มีความละเอียดรอบคอบ และความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์มีความต้องการมากที่สุดคือ MS Excel และ MS Office รองลงมา Power point ส่วนความสามารถในการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์และการจัดการเว็บไซต์พบน้อยที่สุด คือ E-mail โดยรวมพบว่าทุกสายอาชีพต้องการคุณสมบัติด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ MS Excel MS Office และ Power point ความสามารถในการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์และการจัดการเว็บไซต์ไม่ได้แตกต่างกันมากนัก



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบคุณสมบัติลักษณะสำคัญด้านเพศ ได้แก่ เพศชายเพศหญิงและ

เพศ	พนักงานต้อนรับ ในโรงแรม (10 ประการ)	การตลาด (10 ประการ)	การจัดซื้อ (10 ประการ)	การบริการลูกค้า (10 ประการ)	ทรัพยากรมนุษย์ (10 ประการ)
ชาย	2	3	4	2	4
หญิง	5	3	4	2	5
ไม่ระบุเพศ	5	7	6	6	4

จากตารางที่ 2 พบว่า ทุกสายอาชีพไม่ระบุเพศ ทุกเพศสามารถเข้ามาทำงานได้เพศหญิงเป็นเพศที่ต้องการรับเป็นพนักงานต้อนรับและการบริการลูกค้ามากกว่าเพศชายและต้องการเพศชายเป็นผลเนื่องจากเพศหญิงเป็นเพศที่มีบุคลิกภาพที่อ่อนโยนและเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี ใส่ใจในการบริการ ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบคุณสมบัติลักษณะสำคัญด้านการศึกษา

การศึกษา	พนักงานต้อนรับ ในโรงแรม (10 ประการ)	การตลาด (10 ประการ)	การจัดซื้อ (10 ประการ)	การบริการลูกค้า (10 ประการ)	ทรัพยากรมนุษย์ (10 ประการ)
ปริญญาโท	1	2	2	1	3
ปริญญาตรี	7	7	7	8	9
มัธยมศึกษา	2	1	0	2	0

จากตารางที่ 3 พบว่า การศึกษาทุกสายอาชีพนั้นต้องการรับพนักงานซึ่งวุฒิการศึกษาไม่ต่ำปริญญาตรี เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีสาขาที่ตรงกับสายงานเพื่อนำความรู้มาใช้ให้ได้มากที่สุด ทุกสายอาชีพกำหนดการศึกษาเกณฑ์ขั้นต่ำคือ ปริญญาตรีและงานด้านทรัพยากรมนุษย์ พบมากที่สุดคือ วุฒิการศึกษาปริญญาตรี เนื่องจากเป็นวุฒิเกณฑ์ขั้นต่ำในการรับเข้าทำงานนอกเหนือจากนี้ บริษัทยังเปิดโอกาสให้วุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีผู้ที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงาน

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบคุณสมบัติลักษณะสำคัญ ความสามารถทักษะด้านการฟัง พูด อ่านเขียนภาษาไทย ภาษาอังกฤษและภาษาที่ 3 (จีน)

ทักษะภาษา การฟัง พูด เขียน	พนักงานต้อนรับใน โรงแรม (10 ประการ)	การตลาด (10 ประการ)	การจัดซื้อ (10 ประการ)	การบริการลูกค้า (10 ประการ)	บริหารทรัพยากร มนุษย์ (10 ประการ)
ไทย	1	6	2	0	2
อังกฤษ	7	10	8	8	6
จีน	3	0	2	3	0

จากตารางที่ 4 พบว่า ภาษาที่ต้องการมากที่สุดคือภาษาอังกฤษ ด้านทักษะการอ่านทักษะการเขียนทักษะการพูด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยรวมมากที่สุด พบว่า ทักษะภาษาอังกฤษ เนื่องจากภาษาอังกฤษ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เป็นภาษาหลักที่ใช้ติดต่อสื่อสารกันและมีความสามารถในการใช้ภาษาไทยได้อย่างดี ในด้านการพูดเนื่องจากต้องอธิบายสินค้าและวิธีใช้ให้กับลูกค้า ยังพบอีกว่า มีความต้องการทักษะด้านภาษาที่ 3 เช่น ภาษาจีน และภาษาญี่ปุ่น ดังนั้นเมื่อพิจารณาการใช้ทักษะด้านภาษาที่ 3 ภาษาจีน พบว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีความจำเป็นต้องใช้ทักษะด้านพูด การกล่าวคำทักทายลูกค้าด้วยคำพูดสื่อสารที่เข้าใจง่าย

ตารางที่ 5 ตารางเปรียบเทียบ ด้านช่วงระดับประสบการณ์ทำงาน (ช่วงปี)

ประสบการณ์ทำงาน (ปี)	พนักงานต้อนรับในโรงแรม (10 ประกาศ)	การตลาด (10 ประกาศ)	การจัดซื้อ (10 ประกาศ)	การบริการลูกค้า (10 ประกาศ)	บริหารทรัพยากรมนุษย์ (10 ประกาศ)
1-5 ปี	7	7	9	4	7
6-10 ปี	0	1	1	0	2

จากตารางที่ 5 พบว่า ประสบการณ์ควรมีขั้นต่ำ 1 ปีขึ้นไป เปิดรับสมัครพนักงานทุกสายอาชีพ อาจพิจารณาปัจจัยอื่น เช่น มีความรู้ด้านภาษาอังกฤษดีเนื่องจากตำแหน่งสูงและบุคลากรที่จะขึ้นมาเป็นผู้จัดการจะต้องมีประสบการณ์ด้านการจัดซื้อ อย่างน้อย 1 ปี หรือมากกว่าขึ้นไป และมีความสามารถในการบริหารจัดการได้มีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบคุณสมบัติลักษณะด้านบุคลิกภาพ แบ่งออกเป็น 5 กลุ่มในสายอาชีพด้านธุรกิจ พนักงานต้อนรับโรงแรม การตลาด การจัดซื้อ ทรัพยากรมนุษย์ การบริการลูกค้า

บุคลิกภาพ	พนักงานต้อนรับในโรงแรม (10 ประกาศ)	การตลาด (10 ประกาศ)	การจัดซื้อ (10 ประกาศ)	การบริการลูกค้า (10 ประกาศ)	บริหารทรัพยากรมนุษย์ (10 ประกาศ)
1.ความรับผิดชอบหน้าที่ และการจัดการเวลา	1	5	6	3	3
2.ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	1	3	2	0	2
3.ทักษะการเจรจาต่อรองและการทำงานเป็นทีม	5	8	3	6	8
4. ยินดีเต็มใจให้บริการ เรียนรู้ งานได้ไว	1	2	1	5	3
5.บุคลิกภาพดี	3	0	0	0	2
6.มีระเบียบวินัย มาทำงานตรงเวลา	1	0	0	1	0
7.ทำงานเป็นกะ หรือทำงาน OT ยืดหยุ่นได้	1	2	0	4	0
ผลรวม	13	20	12	19	18



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

จากตารางที่ 6 ข้างต้น ผลการวิเคราะห์คือ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 จำนวน คุณสมบัติที่สำคัญด้านบุคลิกภาพ คือ 1) ทักษะการเจรจาต่อรองและการทำงานเป็นทีม รองลงมาคือ 2) ความรับผิดชอบต่อหน้าที่และความสามารถด้านบริหารการจัดการงานความสำคัญเป็นลำดับ ส่วนทักษะเพิ่มเติมที่เหลือคือ 3) ยินดีเต็มใจให้บริการ และเรียนรู้งานได้ไว 4) บุคลิกภาพดี และ 5)การทำงานเป็นกะ หรือทำล่วงเวลา OVER TIME และทักษะที่พบน้อยสุด คือ 6) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 7) มีระเบียบวินัย ทำงานตรงเวลา

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความแตกต่างของคุณสมบัติที่พิจารณารับสมัครเข้าทำงานของสายอาชีพธุรกิจ พบว่า พบว่า คุณสมบัติด้านเพศไม่มีความแตกต่างกันมาก เพศ พบว่า เพศหญิง โดยรวมพบมากกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศหญิงมีการแต่งกายที่ดีและเหมาะสม เรียบร้อยมากกว่าเพศชาย อาจจะมีปัจจัยด้านอื่น เช่น ภาษา คือ ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักที่ติดต่อสื่อสารกันทั่วโลกเนื่องจากทุกสายอาชีพต้องการรับพนักงานที่มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษเพื่อให้สื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สอดคล้องกับผลการศึกษาคั้งนี้ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานทุกสายอาชีพจำเป็นต้องมีความรู้ด้านภาษาอังกฤษด้าน การฟัง พูด เขียน มากที่สุด รองลงมาเป็นทักษะด้านภาษาไทยการฟัง พูด เขียนดี อันได้แก่ การนำเสนอ สินค้า ให้ข้อมูลตอบสนองความต้องการลูกค้า โดยเฉพาะตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษและภาษาที่ 3 นอกจากนี้ตำแหน่งดังกล่าว ต้องมีความอดทน มีใจรักบริการ และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รัตนาภรณ์ ชาติวงศ์, ยาวภรณ์ เลิศกุลาทามนท์ และวนิดา เลิศพิพัฒนานนท์ (2555) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามมุมมองของผู้บริหารในสถานประกอบการประเภทรีสอร์ทและโฮมสเตย์ในอำเภออัมพวาและพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ต้องการบุคลากรที่มีคุณสมบัติและคุณลักษณะ ดังนี้ (1) มีความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ เนื่องจากลูกค้าส่วนหนึ่งที่เข้ามาพักในรีสอร์ทหรือโฮมสเตย์เป็นชาวยุโรปและอเมริกา (2) มีความสามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะโปรแกรมพื้นฐาน Microsoft Word และ Microsoft Excel ซึ่งมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน (3) มีความสามารถด้านทักษะความรู้ด้านวิชาชีพ การโรงแรม ได้แก่ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ส่วนทักษะด้านบุคลิกภาพประจำตัว ควรมี 1. ทักษะการเจรจาต่อรองและการทำงานเป็นทีม 2. ความรับผิดชอบ และ 3. มนุษย์สัมพันธ์ดี สามารถปรับตัวและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ คุณสมบัติที่พบน้อยที่สุดคือ มีระเบียบวินัย การตรงต่อเวลา ผลการวิจัย สามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณสมบัติสำหรับผู้สนใจในการประกอบวิชาชีพด้านการบริการ

ข้อเสนอแนะ

จากข้อมูลผลการวิเคราะห์ศึกษา เรื่อง ‘ความแตกต่างของคุณสมบัติพิจารณาในการรับสมัครเข้าทำงานของสายอาชีพธุรกิจ’ ผู้ทำควมวิจัยมีข้อเสนอแนะในการศึกษา ครั้งนี้

1. ควรศึกษาข้อบ่งชี้หน้าที่ในการรับผิดชอบโดยเปรียบเทียบแต่ละสายงานอาชีพ ด้านการโรงแรม ท่องเที่ยว การตลาด การบริหารทรัพยากร การบริการลูกค้า ว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร เพื่อ ทราบถึง ผลวิจัยที่นักศึกษาสามารถนำมาปรับปรุงพัฒนา และหาวิธีกลยุทธ์ได้อย่างเหมาะสม

2. ผลจากการวิจัยเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณสมบัติที่พิจารณาสำหรับผู้สนใจงานด้าน การตลาด การจัดซื้อ การบริการลูกค้า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม และการบริหารทรัพยากรมนุษย์



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3. ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาได้อีกในต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณคณาจารย์ในสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ให้การสนับสนุนในการทำวิจัยและนำเสนอผลงานวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนขอขอบคุณ อาจารย์ ดร. อังค์วรา เหลืองนภา ที่ให้คำปรึกษาและช่วยชี้แนะแนวทางในการทำวิจัยจนทำให้ งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- ชลลดา มงคลวนิช และ รัตนาภรณ์ ชาติวงศ์.(2560). **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์** ภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยสยาม
- ชลลดา มงคลวนิช และ รัตนาภรณ์ ชาติวงศ์ . (2560). **แนวทางการ พัฒนาบุคลากรที่ขาดแคลนในอุตสาหกรรมไมซ์ กรณีศึกษา : สถานที่จัดงานประเภทโรงแรม** ภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยสยาม
- วัชรภรณ์ สุรภี. (2556). **ความต้องการสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทย.**วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สุรรัตน์ เขี่ยมตระกูล. (2561). **คุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว ในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเล หัวหิน ยุคประชาคมอาเซียน.**วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

Website: <https://th.jobsdb.com/th/th>